

Об утверждении Методики оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Утративший силу

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3 февраля 2017 года № 29, Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 6 февраля 2017 года № 45 и Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 7 февраля 2017 года № 4 о/д. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 13 февраля 2017 года № 14795. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 3 марта 2020 года № 43, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 3 марта 2020 года № 37 и Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 5 марта 2020 года № 86/НҚ.

Сноска. Утратил силу совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 03.03.2020 № 43, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 03.03.2020 № 37 и Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.03.2020 № 86/НҚ (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Сноска. Заголовок в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 05.03.2019 № 56, Министра цифрового развития, оборонной и аэрокосмической промышленности РК от 06.03.2019 № 2/НҚ, и и.о. Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 06.03.2019 № 44 о/д (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 33 Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 "О Системе

ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы", **ПРИКАЗЫВАЕМ:**

1. Утвердить прилагаемую Методику оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

Сноска. Пункт 1 в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 05.03.2019 № 56, Министра цифрового развития, оборонной и аэрокосмической промышленности РК от 06.03.2019 № 2/НК, и и.о. Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 06.03.2019 № 44 о/д (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

2. Департаменту государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции в установленном законодательством порядке обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего совместного приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего совместного приказа направление в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан" для размещения в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего совместного приказа на интернет-ресурсах Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

3. Контроль за исполнением настоящего совместного приказа возложить на курирующего вице-министра информации и коммуникаций Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

4. Настоящий совместный приказ вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Министр
информации и коммуникаций
Республики Казахстан
_____ Д. Абаев

Председатель Комитета
по правовой статистике и специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан
_____ Б. Мусин

Председатель Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы и
противодействию коррупции
_____ К. Кожамжаров

Министр
Республики

национальной

экономики
Казахстан
Сулейменов

Т.

_____ 2017 года
" " _____

Утверждена
совместным приказом
Министра информации
и коммуникаций
Республики Казахстан
от 6 февраля 2017 года № 45
Председателя Комитета
по правовой статистике
и специальным учетам
Генеральной прокуратуры
Республики Казахстан
от 7 февраля 2017 года № 4 о/д
Председателя Агентства
Республики Казахстан
по делам государственной службы
и противодействию коррупции
от 3 февраля 2017 года № 29

Методика оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами

Сноска. Методика в редакции совместного приказа Председателя Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции от 05.03.2019 № 56, Министра цифрового развития, оборонной и аэрокосмической промышленности РК от 06.03.2019 № 2/НК, и и.о. Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры РК от 06.03.2019 № 44 о/д (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами (далее – Методика) разработана в целях реализации Системы ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 95 (далее – Система оценки).

2. В настоящей Методике используются следующие основные определения:

1) заявление – ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

2) интернет-портал открытых бюджетов – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение государственными органами бюджетной отчетности, консолидированной финансовой отчетности, результатов государственного аудита и финансового контроля, а также проектов бюджетных программ и отчетов о реализации бюджетных программ за истекший финансовый год для публичного обсуждения, согласно Правилам размещения информации на интернет-портале открытых бюджетов, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 декабря 2015 года № 1271 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12803);

3) интернет-портал открытых данных – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий централизованное хранение описательной и ссылочной информации по открытым данным, согласно Критериям отнесения электронных информационных ресурсов к открытым данным, размещаемым государственными органами на интернет-портале открытых данных, а также Правилам и формату их представления, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 86 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13231);

4) интернет-портал открытых нормативных правовых актов – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение проектов концепций законопроектов и нормативных правовых актов, согласно Правилам размещения и публичного обсуждения проектов концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов на интернет-портале открытых нормативных правовых актов, утвержденным приказом Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 30 июня 2016 года № 22 (

зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13974);

5) интернет-портал "открытый диалог" – компонент веб-портала "электронного правительства", обеспечивающий размещение ответов на обращения, поступившие на блог-платформу первого руководителя государственного органа, а также проведение интернет-конференций и опросов;

6) государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ;

7) стандарт государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию государственной услуги, а также включающий характеристики процесса, формы, содержание и результат оказания государственной услуги;

8) регламент государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта государственной услуги и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, НАО "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация), а также использования информационных систем в процессе оказания государственных услуг;

9) оптимизация процесса оказания государственной услуги – мероприятие, направленное на упрощение процесса оказания государственной услуги, сокращение срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания, в том числе путем автоматизации;

10) автоматизация процесса оказания государственной услуги – процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме;

11) реестр государственных услуг – классифицированный перечень государственных услуг;

12) веб-портал "электронного правительства" – информационная система, представляющая собой "единое окно" доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным и иным услугам, оказываемым в электронной форме;

13) необоснованный отказ в оказании государственной услуги – отказ в случаях и по основаниям, не установленным законодательством Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

14) жалоба – требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений;

15) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

3. Методика предназначена для определения эффективности принятых государственными органами мер в отчетном периоде мер по:

- 1) качественному оказанию государственных услуг;
- 2) обеспечению открытости государственного органа;
- 3) качественному рассмотрению жалоб и заявлений.

4. Оценка взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется согласно Графику проведения ежегодной оценки эффективности деятельности государственных органов, утверждаемому Администрацией Президента Республики Казахстан (далее – График), по следующим направлениям:

- 1) качество оказания государственных услуг;
- 2) открытость государственного органа;
- 3) качество рассмотрения жалоб и заявлений.

5. Оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами осуществляется следующими уполномоченными на оценку органами (далее – уполномоченные на оценку органы):

Администрацией Президента Республики Казахстан – оценка эффективности деятельности Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее – Генеральная Прокуратура) по блоку "Взаимодействие государственного органа

физическими и юридическими лицами", Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (далее – Агентство) по направлению "Качество оказания государственных услуг".

Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан – оценка эффективности деятельности Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан по оказанию государственных услуг в электронном формате и по направлению "Открытость государственного органа";

Агентством – оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг";

Министерством цифрового развития, оборонной и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее – Министерство) – оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Открытость государственного органа" ;

Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры (далее – Комитет) – оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

6. Сопровождение проведения оценки качества оказания государственных услуг в электронном формате осуществляется юридическим лицом, определяемым Правительством Республики Казахстан, на которое возложены функции по методологическому обеспечению развития архитектуры "электронного правительства" и типовой архитектуры "электронного акимата" (далее – сервисный интегратор).

7. По итогам оценки по соответствующим направлениям формируется общая оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

Глава 2. Источники информации, ее достоверность и перепроверка уполномоченными на оценку органами отчетной информации

8. Источниками информации для проведения оценки по направлению "Качество оказания государственных услуг" являются отчетная информация оцениваемых государственных органов, предоставляемая в Агентство в рамках государственного контроля за качеством оказания государственных услуг (далее – государственный контроль), результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, проводимого по государственному социальному заказу Агентства (далее – общественный мониторинг качества

оказания государственных услуг), сведения о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг из информационной системы мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги (далее – ИС "Мониторинг"), информация уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг о выявленных "скрытых" услугах, а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 4 Системы оценки.

9. Источниками информации для проведения оценки работы по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" являются сведения Автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений лиц", полученные из информационных систем государственных органов, данные статистического отчета формы № 1-ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц", утвержденного приказом Генерального Прокурора Республики Казахстан от 18 декабря 2015 года № 147 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12893), автоматизированной информационной системы "Единая унифицированная статистическая система", вступившие в законную силу решения суда, сведения, предоставленные Администрацией Президента Республики Казахстан, Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан в части удовлетворенных жалоб и заявлений по которым было отказано другими государственными и местными исполнительными органами, а также результаты проверок, проведенных в оцениваемых государственных органах согласно подпункту 2) пункта 4 Системы оценки.

10. Администрация Президента Республики Казахстан, Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан направляет сведения за оцениваемый год по удовлетворенным жалобам и заявлениям, по которым ранее было отказано центральными государственными и местными исполнительными органами в Комитет к 15 января.

11. Источником информации для проведения оценки по направлению "Открытость государственного органа" являются выгрузки информации с интернет-порталов "Открытого правительства" и отчетные данные оцениваемых государственных органов.

12. Достоверность информации, предоставленной оцениваемыми государственными органами в уполномоченные на оценку органы для проведения оценки, обеспечивается оцениваемыми государственными органами.

Параграф §1. Перепроверка данных, содержащихся в отчетной информации

13. Уполномоченные на оценку органы проводят перепроверку данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов на предмет их достоверности (далее – перепроверка отчетной информации).

14. Перечень государственных органов, подлежащих перепроверке представленной отчетной информации, определяется согласно Методике определения государственных органов, отчетная информация которых подлежит перепроверке на основе системы управления рисками, утвержденной приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 26 января 2015 года № 42 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10349).

15. Перепроверка отчетной информации осуществляется путем анализа подтверждающих документов (ведомственные отчеты, протокола, письма, результаты проверок других государственных органов и другие), а также просмотра информационных систем.

16. Сроки проведения перепроверок отчетной информации устанавливаются согласно Графику.

17. В рамках проверки отчетной информации уполномоченные на оценку органы в случае необходимости запрашивают электронные копии подтверждающих документов, за исключением документов, имеющих гриф секретности, а также пометку "Для служебного пользования".

Параграф §2. Достоверность отчетной информации

18. В случае представления оцениваемым государственным органом в уполномоченные на оценку органы недостоверной отчетной информации, из итоговой оценки государственного органа по соответствующему направлению вычитаются штрафные баллы.

19. Недостоверной признается отчетная информация, в ходе перепроверки которой выявлены несоответствующие действительности факты.

20. Указанные недостоверные факты фиксируются в акте сверки по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации оцениваемых государственных органов по форме, согласно приложению 1 к настоящей Методике.

21. За представление государственным органом недостоверной отчетной информации предусматривается вычитание из итоговой оценки по направлению 0,2 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.

Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой оценки государственного органа за представление недостоверной информации по каждому направлению оценки не превышает 5 баллов.

22. Информация по выявленным фактам отражается в разделе "Выводы и рекомендации" заключения о результатах оценки эффективности деятельности государственного органа по направлениям оценки.

Глава 3. Оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг"

Параграф § 1. Общие положения

23. Оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- 1) удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг;
- 2) соблюдение сроков оказания государственных услуг;
- 3) обеспечение качества оказания государственных услуг;
- 4) внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг;
- 5) расширение Реестра государственных услуг;
- 6) композитные государственные услуги;
- 7) оптимизация государственных услуг.

24. Критерии для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами (далее – центральные государственные органы), а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – местные исполнительные органы) приведены в приложении 2 к настоящей Методике.

25. Оценка качества оказания государственных услуг по критериям "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг", "Соблюдение сроков оказания государственных услуг", "Обеспечение качества оказания государственных услуг", "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг", "Расширение Реестра государственных услуг" осуществляется Агентством, по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг" оценка качества оказания государственных услуг осуществляется Министерством.

26. Оценка качества оказания государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Реестре государственных услуг,

утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 (далее – Реестр).

27. Оценке качества оказания государственных услуг подлежат услуги, предоставляемые центральными государственными и местными исполнительными органами.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, формируются по форме, согласно приложению 3 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами, формируются по форме, согласно приложению 4 к настоящей Методике.

Заключения о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", предоставляются Министерством в Агентство по форме, согласно приложению 5 к настоящей Методике.

28. Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг Агентства, Генеральной прокуратуры и аппарата Верховного Суда предоставляется Агентством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Администрацию Президента Республики Казахстан.

Информация для проведения оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых Министерством по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг", предоставляется Министерством на бумажных и электронных носителях согласно Графику в Канцелярию Премьер-Министра Республики Казахстан.

Параграф §2. Оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"

29. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" оценивается уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг на основании результатов общественного мониторинга качества оказания государственных услуг и меры по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

30. Оценка по критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг" проводится по показателям "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" и "Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей".

31. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K1 = P1 + P2$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M1 = P1 + P2$$

K1 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M1 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

P1 – значение показателя "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг";

P2 – значение показателя "Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей".

32. Оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" проводится на основе информации, полученной по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

33. Оценка по показателю "Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг" рассчитывается по центральным государственным и местным исполнительным органам по следующей формуле:

$$P1 = \frac{U1 + U2 + \dots + Un}{n}$$

где:

P1 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

n – количество видов государственных услуг, подлежащих оценке по данному показателю;

Un – балл, присваиваемый государственной услуге в зависимости от уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги согласно приложению 6 к настоящей Методике.

В случае отсутствия видов государственных услуг оцениваемого государственного органа в общественном мониторинге качества оказания государственных услуг, государственному органу по данному показателю выставляется среднее значение результатов государственных органов, услуги которых подверглись общественному мониторингу качества оказания государственных услуг.

34. По показателю "Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей" оцениваются меры, принятые оцениваемым государственным органом, по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

В случае принятия оцениваемым государственным органом мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества государственных услуг, государственному органу присваивается 5 баллов по показателю.

35. Оценка по показателю "Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей" проводится на основе представляемой оцениваемыми государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля информации по проведению мониторинга качества оказания государственных услуг и принятых мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Параграф §3. Оценка по критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг"

36. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг" оценивается эффективность мер государственного органа по обеспечению своевременности оказания государственных услуг.

37. Оценка по критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

38. Министерством в Агентство ежегодно до 15 февраля предоставляется информация о количестве нарушений сроков оказания государственных услуг из ИС "Мониторинг" в разрезе государственных услуг и государственных органов.

39. При оценке учитываются данные по государственным услугам, подключенным к ИС "Мониторинг" и данные, представленные государственными органами по государственным услугам, не подключенным к ИС "Мониторинг", а также результаты проверок по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в оцениваемых государственных органах.

При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг по данному критерию между предоставленными

данными оцениваемых государственных органов, полученной информации из ИС "Мониторинг" и результатов проверок источником информации о количестве нарушений сроков используется следующее:

в случае проведения в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг – результаты проверок;

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения из ИС "Мониторинг" о допущенных нарушениях сроков оказания государственных услуг.

В случае сбоя информационной системы по техническим причинам, подтвержденного соответствующим документом уполномоченного органа в сфере информатизации, государственные услуги, оказанные в этот период с нарушением установленных сроков, не учитываются при расчете по данному критерию.

40. При расчете оценки по критерию не учитываются статистические данные по видам государственных услуг, которые в соответствии с утвержденными стандартами государственных услуг оказываются в течение одного рабочего дня.

41. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K2 = k * (1 - (\frac{a}{b} * 10000))$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = m * (1 - (\frac{a}{b} * 10000))$$

где:

K2 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M2 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 20);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 30);

a – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) с нарушением установленных сроков (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

b – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) (с учетом государственных услуг, оказываемых в электронном формате);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 10 000 оказанных услуг.

42. За несвоевременное представление информации государственным органом в ИС "Мониторинг", за исключением случаев технических сбоев на шлюзе "электронного правительства" или ИС "Мониторинг", подтвержденных актом сверки по государственным услугам, оказанных с нарушением сроков, вычитается 0,02 штрафных балла за каждый зафиксированный факт.

Сумма вычитаемых штрафных баллов из итоговой оценки государственного органа по данному критерию за представление недостоверной информации не превышает 5 баллов.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному критерию составляет 0 баллов.

Параграф §4. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

43. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" оценивается эффективность принимаемых государственным органом мер по соблюдению требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

44. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" проводится по показателям "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг", "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов", "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги", "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг", "Обжалование качества оказания государственных услуг", "Предоставление бесплатных услуг на платной основе", "Несоблюдение установленного стандартом графика работы" и "Нарушение сроков утверждения стандартов, регламентов".

45. Оценка по критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, представляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

46. При выявленных расхождениях о допущенных нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг по данному критерию

между предоставленными данными оцениваемых государственных органов и результатами проверок, источником информации в первую очередь используются:

в случае проведения в оцениваемом государственном органе контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг – результаты проверок;

в случае отсутствия проведенных контрольных мероприятий в оцениваемом государственном органе – сведения оцениваемого государственного органа о нарушениях законодательства в сфере оказания государственных услуг, выявленных по итогам внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

47. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$K3 = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6 + T7 + T8$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + T6 + T7$$

где:

K3 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

M3 – оценка местного исполнительного органа по данному критерию;

T1 – значение показателя "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг";

T2 – значение показателя "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов";

T3 – значение показателя "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги";

T4 – значение показателя "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг";

T5 – значение показателя "Обжалование государственных услуг";

T6 – значение показателя "Предоставление бесплатных услуг на платной основе";

T7 – значение показателя "Несоблюдение установленного стандартом графика работы";

T8 – значение показателя "Нарушение сроков утверждения стандартов, регламентов".

48. Оценка по показателю "Необоснованные отказы в оказании государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T1 = (1 - \left(\frac{a}{b1} * 10000\right)) * k$$

T1 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

a – количество государственных услуг, при оказании которых государственный орган (подведомственная организация) отказал в случаях и по основаниям, не установленным законами Республики Казахстан и стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения необоснованных отказов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

49. Оценка по показателю "Оказание государственных услуг при неполном пакете документов" рассчитывается по следующей формуле:

$$T2 = (1 - \left(\frac{c}{b1} * 10000\right)) * k$$

T2 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

c – количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией) при неполном пакете документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений при неполном пакете документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

50. Оценка по показателю "Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги" рассчитывается по следующей формуле:

$$T3 = (1 - (\frac{e}{b1} * 10000)) * k$$

T3 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

e – количество государственных услуг, при оказании которых истребовались документы, не предусмотренные перечнем утвержденного стандартом государственной услуги;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений с истребованием дополнительных документов на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

51. Оценка по показателю "Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T4 = (1 - (\frac{g}{b1} * 10000)) * k$$

T4 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

g – количество государственных услуг, при оказании которых нарушен бизнес-процесс оказания в соответствии с утвержденным регламентом государственной услуги;

b_1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений бизнес-процессов оказания на 10 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

52. Оценка по показателю "Обжалование государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T5 = \left(1 - \left(\frac{i}{b_1} * 10000\right)\right) * k$$

$T5$ – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

i – количество обоснованных жалоб на государственные услуги, оказанные государственным органом (подведомственной организацией);

b_1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

10 000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб на 10 000 оказанных услуг.

При оценке учитываются жалобы на действия работников государственных органов, оказывающих государственные услуги, материально-техническое и иное обеспечение процессов предоставления государственных услуг, в том числе поступившие через Государственную корпорацию; посредством веб-портала "электронного правительства", а также сведения из автоматизированной информационной системы "Единый учет обращений" по жалобам на качество оказания государственных услуг, представленные Комитетом.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

53. Оценка по показателю "Предоставление бесплатных услуг на платной основе" рассчитывается по следующей формуле:

$$T6 = (1 - \left(\frac{1}{b1} * 100000\right)) * k$$

T6 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 3, для местных исполнительных органов – 5);

1 – количество фактов предоставления государственным органом (подведомственной организацией) государственной услуги на платной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами Республики Казахстан;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

100 000 – коэффициент для определения среднего значения фактов предоставления бесплатных услуг на платной основе на 100 000 оказанных услуг

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

54. Оценка по показателю "Несоблюдение установленного стандартом графика работы" рассчитывается по следующей формуле:

$$T7 = (1 - \left(\frac{n}{b1} * 100000\right)) * k$$

T7 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (для центральных государственных органов коэффициент равен 2, для местных исполнительных органов – 5);

n – количество фактов несоблюдения государственным органом (подведомственной организацией) графика работы, предусмотренного стандартами государственных услуг;

b1 – общее количество государственных услуг, оказанных государственным органом (подведомственной организацией);

100 000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений установленного графика работы на 100 000 оказанных услуг.

Если полученный результат по показателю составил значение со знаком минус, оценка государственного органа по данному показателю составит 0 баллов.

55. Оценка по показателю "Нарушение сроков утверждения стандартов, регламентов" проводится только в центральных государственных органах и рассчитывается по следующей формуле:

$$T8 = \frac{p}{q} * k$$

T8 – оценка центрального государственного или местного исполнительного органа по данному показателю;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (коэффициент равен 2);

p – количество стандартов государственных услуг, своевременно утвержденных центральным государственным органом;

q – общее количество видов государственных услуг, по которым необходимо утверждение стандартов в трехмесячный срок со дня внесения изменений в Реестр.

При этом, в случае установления правовых коллизий в стандартах, регламентах государственных услуг другим нормативным правовым актам, регулирующих порядок оказания государственных услуг, из итоговой оценки государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг" вычитается 0,02 штрафных балла за каждый зафиксированный факт, но не более 5 баллов.

Параграф §5. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг"

56. По критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг" оценивается эффективность предпринимаемых государственным органом мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством государственных услуг.

57. При оценке государственного органа (подведомственной организации) по данному критерию учитывается:

наличие планов контрольных мероприятий за качеством оказания государственных услуг на оцениваемый период с охватом территориальных подразделений и подведомственных организаций, утвержденных руководством оцениваемого государственного органа;

качество исполнения утвержденных планов контрольных мероприятий оцениваемым государственным органом;

нарушения норм законодательства в сфере оказания государственных услуг, выявленные оцениваемым государственным органом в рамках внутреннего государственного контроля за качеством оказания государственных услуг.

58. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг" осуществляется на основе информации, предоставляемой государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля.

59. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг" осуществляется согласно приложению 7 к настоящей Методике.

Параграф §6. Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг"

60. По критерию "Расширение Реестра государственных услуг" оценивается проведенная работа по включению новых видов государственных услуг в Реестр. Критерий направлен на мотивацию государственных органов по выявлению новых государственных услуг среди осуществляемых функций.

61. Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг" проводится только в центральных государственных органах.

Оценка проводится на основе информации предоставляемой оцениваемыми государственными органами в Агентство в рамках государственного контроля и итогов анализа деятельности оцениваемого государственного органа по выявлению и включению в отчетном периоде новых государственных услуг в Реестр.

62. Министерство ежегодно до 1 февраля предоставляет в Агентство информацию по выявлению функций государственных органов, подпадающих под определение "государственная услуга", в разрезе государственных органов.

63. Оценка по критерию присваивается в случае фактического наличия видов услуг, включенных в Реестр из перечня выявленных "скрытых" услуг, либо при предоставлении заключения уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг об отсутствии дополнительных видов государственных услуг, подлежащих включению в Реестр.

64. Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг" присваивается согласно приложению 8 к настоящей Методике.

Параграф §7. Оценка по критерию "Композитные государственные услуги"

65. По критерию "Композитные государственные услуги" оценивается проведенная работа по включению в отчетном периоде новых видов государственных услуг в Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления, утвержденный приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 296 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 11001) (далее – Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления). Критерий направлен на стимулирование государственных органов к объединению государственных услуг, оказываемых на основе одного заявления.

66. Оценка по критерию "Композитные государственные услуги" проводится только в центральных государственных органах на основе анализа по композиции государственных услуг в отчетном периоде.

При включении новых видов государственных услуг в Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления, к оценке эффективности деятельности центрального государственного органа по данному критерию присваивается 5 баллов.

В случае предоставления заключения Министерства об отсутствии видов услуг, подлежащих включению в Перечень, к оценке эффективности деятельности центрального государственного органа по данному критерию присваивается 5 баллов.

Параграф § 8. Оценка по критерию "Оптимизация государственных услуг"

67. По критерию "Оптимизация государственных услуг" оценивается процедура преобразования административных процессов услугодателя для обеспечения оказания государственной услуги в электронной форме и упрощения процесса оказания государственной услуги, сокращения срока оказания государственной услуги, перечня документов, представляемых услугополучателями, а также звеньев процесса ее оказания.

68. Оценка по критерию "Оптимизация государственных услуг" проводится только в центральных государственных органах, по показателям "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" и "Степень автоматизации государственных услуг".

69. Оценка по критерию рассчитывается по следующей формуле:

$$K7 = T + V$$

где:

K7 – оценка центрального государственного органа по данному критерию;

T – значение показателя "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг";

V – значение показателя "Степень автоматизации государственных услуг".

70. Оценка по показателю "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" проводится на основе анализа стандартов государственных услуг и исполнения рекомендаций Межведомственной Комиссии.

В случае отсутствия рекомендаций по итогам заседаний Межведомственной Комиссии, оцениваемым государственным органом предоставляется обоснование о невозможности оптимизации государственной услуги либо иное решение Межведомственной Комиссии. При принятии обоснования/решения Министерством присваивается государственному органу максимальный балл.

71. Оценка по показателю "Доля оптимизированных стандартов государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$T = \frac{c}{n} * m$$

T – оценка государственного органа по данному показателю;

c – количество измененных стандартов государственных услуг, в том числе по стандартам государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, в части оптимизации за отчетный период;

n – общее количество стандартов государственных услуг, подлежащих оптимизации;

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному показателю коэффициент равен 10).

72. Оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" проводится путем анализа утвержденных стандартов государственных услуг, указанных в Реестре.

73. Оценка по показателю "Степень автоматизации государственных услуг" рассчитывается по следующей формуле:

$$V = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_z}{z}$$

где:

V – оценка государственного органа по данному показателю;

a – итоговый балл, присваиваемый государственной услуге;

z – общее количество утвержденных государственным органом стандартов государственных услуг.

74. Расчет итогового балла, присваиваемого государственной услуге, производится по следующей формуле:

$$a = b * \frac{x}{y}$$

где:

x – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

y – количество документов, запрашиваемых государственным органом для оказания государственной услуги, которые могут быть получены из межведомственных/ведомственных информационных систем;

b – балл, присваиваемый государственной услуге в зависимости от способа оказания государственной услуги, согласно приложению 9 к настоящей Методике.

Параграф §9. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг"

75. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Качество оказания государственных услуг" определяется путем сложения полученных результатов расчетов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

$$U = K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + K_5 + K_6 + K_7$$

2) по местным исполнительным органам:

$$T = M_1 + M_2 + M_3 + M_4$$

U – итоговая оценка центрального государственного органа по качеству оказания государственных услуг;

T – итоговая оценка местного исполнительного органа по качеству оказанию государственных услуг;

K – критерии оценки центрального государственного органа;

M – критерии оценки местного исполнительного органа.

Глава 4. Оценка по направлению "Открытость государственного органа"

Параграф § 1. Общие положения

76. Оценка эффективности по направлению "Открытость государственного органа" осуществляется по следующим критериям:

- 1) "Открытые данные";
- 2) "Открытый бюджет";
- 3) "Открытые нормативные правовые акты";
- 4) "Открытый диалог".

77. Баллы выставляются по критериям для оценки эффективности деятельности государственного органа по направлению "Открытость государственного органа" по форме, согласно приложению 10 к настоящей Методике.

78. Заключение о результатах оценки эффективности деятельности Агентства, Генеральной прокуратуры, аппарата Верховного Суда по направлению "Открытость государственного органа" формируются Администрацией Президента Республики Казахстан по форме, согласно приложению 11 к настоящей Методике.

79. Заключение о результатах оценки эффективности деятельности Министерства по направлению "Открытость государственного органа", формируется Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан по форме, согласно приложению 11 к настоящей Методике.

80. Заключение о результатах оценки по направлению "Открытость государственного органа" в центральных государственных органах, за исключением вышеуказанных, и местных исполнительных органов, формируются по форме, согласно приложению 11 к настоящей Методике.

Параграф § 2. Оценка по критерию "Открытые данные"

81. Оценка по данному критерию направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации наборов открытых данных в рамках утвержденных ими Перечней и по запросам пользователей информации

, а также к анализу потребностей в открытых данных среди ИТ-сообщества, предпринимательских, академических и исследовательских организаций, а также представителей средств массовой информации и некоммерческих организаций.

82. Оценка осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов по критерию "Открытые данные" согласно таблице 1 приложения 13 к настоящей Методике.

83. Оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 1 приложения 12 к настоящей Методике.

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если государственным органом утверждено 10 наборов открытых данных, но размещено только 7, то будет вычтено 0,3 балла из весового значения параметра.

84. Максимальное значение по данному критерию составляет 25 баллов в соответствии с приложением 10 к настоящей Методике.

Параграф § 3. Оценка по критерию "Открытый бюджет"

85. Оценка по данному критерию направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации бюджетной информации и эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями.

86. Оценка центральных государственных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных центральных государственных органов согласно таблице 2 приложения 13 к настоящей Методике.

87. Оценка местных исполнительных органов по данному критерию осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных местных исполнительных органов согласно таблице 3 приложения 13 к настоящей Методике.

88. Балльная оценка центральных государственных органов по данному критерию определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 2 приложения 12 к настоящей Методике.

89. Балльная оценка местных исполнительных органов по данному критерию определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 3 приложения 12 к настоящей Методике.

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не

более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если государственным органом не предоставлены ответы на 2 из 5 поступивших комментариев к проектам бюджетных программ либо отчетам о реализации бюджетных программ, то будет вычтено 0,2 балла из весового значения параметра.

90. Максимальное значение по данному критерию составляет 25 баллов в соответствии с приложением 10 к настоящей Методике.

Параграф §4. Оценка по критерию "Открытые нормативные правовые акты"

91. Оценка по данному критерию направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к публикации проектов нормативно-правовых актов и концепций законопроектов, а также эффективной работе с поступающими комментариями и предложениями.

92. Оценка осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов "Открытые нормативно-правовые акты" согласно таблице 4 приложению 13 к настоящей Методике.

93. Балльная оценка центральных госорганов и местных исполнительных органов государственных органов по критерию "Открытые нормативно-правовые акты" определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 4 приложения 12 к настоящей Методике.

При этом в случае выявления недостатков, в том числе фактов параллельной публикации оцениваемым государственным органом нескольких версий одного проекта нормативно-правового акта, производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если государственным органом размещено 7 из 11 законопроектов, то будет вычтено 0,4 балла.

В случае отсутствия по плану разработки законопроектов и/или нормативных правовых актов, а также отсутствия предложений и комментариев пользователей, государственному органу присваивается максимальный балл весового значения соответствующего параметра.

94. Максимальное значение по данному критерию составляет 25 баллов в соответствии с приложением 10 к настоящей Методике.

Параграф §5. Оценка по критерию "Открытый диалог"

95. Оценка по данному критерию направлена на стимулирование оцениваемых государственных органов к эффективному взаимодействию с физическими и юридическими лицами посредством блог-платформы первых

руководителей государственных органов и анализу общественного мнения касательно деятельности государственного органа в курируемых сферах.

96. Оценка осуществляется на основании результатов анализа отчетных данных государственных органов согласно таблице 5 приложению 13 к настоящей Методике.

97. Балльная оценка по данному критерию определяется путем суммирования баллов по языковым версиям, указанным в таблице 5 приложения 12 к настоящей Методике.

При этом в случае выявления недостатков производится вычет 0,1 штрафных баллов из весового значения параметра за каждый выявленный недостаток, но не более 75 процентов от весового значения параметра. Например, если государственным органом не предоставлены либо несвоевременно предоставлены ответы на 5 из 10 обращений, поступивших на блог-платформу, то будет вычтено 0,5 балла из весового значения параметра.

98. Максимальное значение по данному критерию составляет 25 баллов в соответствии с приложением 10 к настоящей Методике.

Параграф §6. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"

99. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Открытость государственного органа" определяется путем сложения полученных результатов по всем критериям:

$$O = P_1 + P_2 + P_3 + P_4,$$

где:

O – итоговая оценка оцениваемого государственного органа по направлению "Открытость государственного органа";

P1 – балльная оценка по критерию "Открытые данные";

P2 – балльная оценка по критерию "Открытый бюджет";

P3 – балльная оценка по критерию "Открытые нормативно-правовые акты";

P4 – балльная оценка по критерию "Открытый диалог".

Глава 5. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"

Параграф § 1. Общие положения

100. Оценка эффективности деятельности государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" проводится по жалобам и заявлениям, поступившим в оцениваемый государственный орган и рассмотренным в отчетном периоде.

101. Оценка эффективности деятельности государственных органов по качеству рассмотрения жалоб и заявлений осуществляется по следующим критериям:

- 1) соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений;
- 2) доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами;
- 3) рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений;
- 4) внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

102. Критерии оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений, поступивших в центральные государственные и местные исполнительные органы, имеют значения согласно приложению 14 к настоящей Методике.

103. Заключение о результатах оценки по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируется по форме согласно приложению 15 к настоящей Методике.

Параграф §2. Оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений"

104. Оценка по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений" осуществляется для определения эффективности принимаемых мер по своевременному рассмотрению жалоб и заявлений.

105. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

- 1) по центральным государственным органам:

$$R1 = \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 1000\right)\right) * k$$

- 3) по местным исполнительным органам:

$$M1 = \left(1 - \left(\frac{f}{p} * 1000\right)\right) * m$$

где:

R1 – оценка центрального государственного по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";

M1 – оценка местного исполнительного органа по критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";

f – количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом с нарушением установленных сроков;

p – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных оцениваемым государственным органом;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 40);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 40);

1000 – коэффициент для определения среднего значения нарушений сроков на 1000 рассмотренных жалоб и заявлений.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф §3. Оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами"

106. Оценка по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами" осуществляется для определения эффективности мер государственных органов в части качественного рассмотрения поступивших жалоб и заявлений.

К вышестоящим органам относятся Администрация Президента Республики Казахстан, Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан.

Оценка по жалобам и заявлениям, удовлетворенным вышестоящим органом, будет рассчитываться на основании данных, полученных с Администрации Президента Республики Казахстан, Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан.

107. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R2 = \left(1 - \left(\frac{a+c}{p} * 10000\right)\right) * k$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M2 = (1 - \left(\frac{a+c}{p} * 10000\right)) * m$$

где:

R2 – оценка центрального государственного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами";

M2 – оценка местного исполнительного органа по критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами";

a – количество жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда;

c – количество жалоб и заявлений, удовлетворенных вышестоящими органами;

p – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных государственным органом;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по центральным государственным органам коэффициент равен 25);

m – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию по местным исполнительным органам коэффициент равен 25);

10000 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и удовлетворенных вышестоящими органами на 10000 рассмотренных жалоб и заявлений.

108. В случае отсутствия в государственном органе жалоб и заявлений, решения по которым пересмотрены и удовлетворены в судебном порядке и вышестоящими органами в отчетном периоде, государственному органу присваиваются 25 баллов.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф §4. Оценка по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений"

109. Оценка по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений" проводится путем анализа удовлетворенных повторных жалоб и заявлений, рассмотренных государственными органами в отчетном периоде.

110. Оценка рассчитывается по следующей формуле:

1) по центральным государственным органам:

$$R3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100 \right) \right) * k$$

2) по местным исполнительным органам:

$$M3 = \left(1 - \left(\frac{n}{m} * 100 \right) \right) * k$$

где:

R3 – оценка центрального государственного органа по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений";

M3 – оценка местного исполнительного органа по критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений";

n – общее количество повторных жалоб и заявлений, удовлетворенных по итогам рассмотрения в государственном органе в отчетном периоде;

m – общее количество жалоб и заявлений, рассмотренных государственным органом в отчетном периоде;

k – коэффициент для приведения полученных результатов к весовому значению (по данному критерию коэффициент равен 25);

100 – коэффициент для определения среднего значения жалоб и заявлений, обоснованных при повторном рассмотрении, на 100 рассмотренных государственным органом жалоб и заявлений в отчетном периоде.

Если полученный результат по критерию составил значение со знаком минус, государственному органу по данному критерию присваивается 0 баллов.

Параграф §5. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"

111. Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" направлена на определение эффективности принимаемых государственными органами мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством рассмотрения жалоб и заявлений.

112. При оценке государственного органа по данному критерию учитываются факты привлечения к дисциплинарной ответственности, за исключением невозможности привлечения к ответственности по объективным причинам (увольнение) по отношению к количеству обращений, рассмотренных с нарушением срока.

113. Баллы по оценке по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" присваиваются согласно приложению 16 к настоящей Методике.

Параграф §6. Итоговая оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"

114. Итоговая оценка государственных органов по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" определяется путем суммирования полученных результатов по всем критериям:

1) по центральным государственным органам:

$$H=R1+R2+R3+R4$$

2) по местным исполнительным органам:

$$Y=M1+M2+M3+M4$$

H – итоговая оценка центрального государственного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений;

Y – итоговая оценка местного исполнительного органа по качеству рассмотрения жалоб и заявлений;

R – критерии оценки центрального государственного органа;

M – критерии оценки местного исполнительного органа.

Глава 6. Общая оценка эффективности по взаимодействию государственного органа с физическими и юридическими лицами

115. Общая оценка эффективности взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами определяется путем сложения полученных результатов расчетов по направлениям оценки:

1) по центральным государственным органам:

$$O = 0.5 * U + 0.2 * D + 0.3 * H$$

2) по местным исполнительным органам:

$$A = 0.5 * T + 0.2 * F + 0.3 * Y$$

где:

О – общая оценка центрального государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами";

А – общая оценка местного исполнительного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами";

U – оценка центрального государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг";

Т – оценка местного исполнительного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг";

D – оценка центрального государственного органа по направлению "Открытость государственного органа";

F – оценка местного исполнительного органа по направлению "Открытость государственного органа";

Н – оценка центрального государственного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений";

Y – оценка местного исполнительного органа по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

116. В соответствии с полученным результатом оценки определяется степень эффективности деятельности государственного органа.

Высокая степень эффективности государственного органа соответствует показателю оценки от 90 до 100 баллов, средняя степень – от 70 до 89,99 балла, низкая степень – от 50 до 69,99 балла. Неэффективной признается деятельность государственного органа, набравшего по результатам оценки менее 50 баллов.

Глава 7. Заключительные положения

117. В случае несогласия с результатами оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки направляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор или Комитет возражения с подтверждающими документами.

118. Рабочий орган Комиссии вправе самостоятельно инициировать проведение проверки отдельных результатов оценки эффективности с

привлечением представителей уполномоченных на оценку органов по жалобам государственных органов, внесенным не позднее пяти рабочих дней после процедур обжалования.

119. По истечении установленного срока направленные возражения оцениваемых государственных органов не рассматриваются.

120. В случае отсутствия возражений к результатам оценки оцениваемый государственный орган в течение пяти рабочих дней со дня получения заключения о результатах оценки представляет в Агентство, Министерство, сервисный интегратор или Комитет соответствующее уведомление.

121. Для рассмотрения возражений в Агентстве, Министерстве, сервисном интеграторе или Комитете формируются специальные комиссии, в составы которых входят сотрудники оцениваемых государственных органов, представивших возражения, сотрудники уполномоченных на оценку органов, не участвовавшие в оценке государственных органов, представивших возражения, представители рабочего органа Комиссии, состоящих из не менее 5 членов.

122. Специальные комиссии в течение пятнадцати календарных дней принимают коллегиальное решение о принятии либо непринятии возражений от оцениваемых государственных органов.

123. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности Агентства по направлению "Качество оказания государственных услуг" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах оценки эффективности вносится в Агентство.

124. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности Агентства, Генеральной прокуратуры, аппарата Верховного Суда по направлению "Открытость государственного органа" Администрацией Президента Республики Казахстан заключение о результатах оценки эффективности вносится в Агентство.

125. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности Министерства по направлению "Открытость государственного органа" Канцелярией Премьер-Министра Республики Казахстан заключение о результатах оценки эффективности вносится в Агентство.

126. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности по направлению "Открытость государственного органа" Министерством заключение о результатах оценки эффективности оцениваемого государственного органа вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

127. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений"

Комитетом заключение о результатах оценки эффективности вносится в Агентство в срок не позднее пяти рабочих дней после дня заседания специальной комиссии по рассмотрению возражений оцениваемого государственного органа.

128. После проведения процедуры обжалования результатов оценки эффективности оцениваемого государственного органа по направлению "Качество оказания государственных услуг" Агентством заключения о результатах оценки эффективности по направлению "Качество оказания государственных услуг" используются для формирования заключения о результатах оценки оцениваемого государственного органа по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами".

129. Заключение о результатах оценки эффективности деятельности государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами" формируются Агентством согласно приложению 17 к настоящей Методике и представляются в уполномоченный орган по государственному планированию.

Приложение 1
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами
Форма

АКТ СВЕРКИ

**по итогам перепроверки данных, содержащихся в отчетной информации
оцениваемых государственных органов**

(наименование центрального государственного органа/ местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Представление недостоверной информации	Вычитаемые баллы
1		
2		
3		
...		
ВСЕГО:		

1. Представлена недостоверная информация. В ходе перепроверки выявлены следующие несоответствия действительности фактов:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ИТОГОВЫЙ ВЫЧЕТ: _____ балла.

Представитель уполномоченного органа, должность

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Представитель оцениваемого государственного органа, должность

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Критерии для оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами, их ведомствами, территориальными подразделениями, территориальными подразделениями ведомств, подведомственными организациями и их филиалами, а также местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акиматов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов

№ п\п	Наименование критерия	Значение
Центральные государственные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	15
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	20
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	22
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	10
5	Расширение Реестра государственных услуг	3
6	Композитные государственные услуги	5
7	Оптимизация государственных услуг	25
Местные исполнительные органы:		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	25
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	30
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	35
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	10

Приложение 3
к Методике оценки

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых центральными государственными органами

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии оценки	Балл	Макс. балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг		15
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг		20
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг		22
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг		10
5	Расширение Реестра государственных услуг		3
6	Композитные государственные услуги		5
7	Оптимизация государственных услуг		25
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"

2. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг"

3. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"

4. По критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг"

5. По критерию "Расширение Реестра государственных услуг"

6. По критерию "Композитные государственные услуги"

7. По критерию "Оптимизация государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (_____ подпись)	_____ (_____ расшифровка подписи)
		" ____ " ____ 20__ г.

Приложение 4
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами

_____ (наименование местного исполнительного органа)

_____ (отчетный период)		Балл	Макс. балл
№	Критерии оценки		
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	25	
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	30	
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	35	
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	10	
	Общая оценка по критериям	100	
	Вычет штрафных баллов	5	
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	100	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. По критерию "Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг"
2. По критерию "Соблюдение сроков оказания государственных услуг"
3. По критерию "Обеспечение качества оказания государственных услуг"
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг"

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (_____ подпись)	_____ (_____ расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		"__" ____ 20__ г.

Приложение 5
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах оценки качества оказания государственных услуг по критериям "Композитные государственные услуги" и "Оптимизация государственных услуг"

(наименование центрального государственного органа)

(отчетный период)

№	Критерии	Балл	Макс. балл
1	Композитные государственные услуги		5
2	Оптимизация государственных услуг		25

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям:

1. По критерию "Композитные государственные услуги";
2. По критерию "Оптимизация государственных услуг".

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи)
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа	_____ (подпись) (расшифровка подписи) "__" ____ 20__ г.

Приложение 6
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги

--	--	--

№	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых центральными государственными органами	Значение
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	10
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	8
3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	6
4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	4
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	2
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0
	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами	
1.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,8 балла включительно до 5 баллов включительно	20
2.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,6 балла включительно до 4,79 балла включительно	16
3.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,4 балла включительно до 4,59 балла включительно	12
4.	Уровень удовлетворенности качеством от 4,2 балла включительно до 4,39 балла включительно	8
5.	Уровень удовлетворенности качеством от 4 баллов включительно до 4,19 балла включительно	4
6.	Уровень удовлетворенности качеством ниже 4 баллов	0

Приложение 7
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг"

Итоговый балл по критерию "Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг" является общей суммой следующих параметров:

при наличии своевременно утвержденных планов контрольных мероприятий в государственном органе по качеству оказания государственных услуг, государственному органу присваивается 2,5 балла;

при исполнении 90 процентов и более контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 2,5 балла;

при исполнении от 75 до 89,99 процентов контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 1,5 балла;

при исполнении от 60 до 74,99 процентов контрольных мероприятий из утвержденных планов проверок, то государственному органу присваивается 0,5 балла;

если доля выявленных в рамках контрольных мероприятий нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг составляет 50 процентов и более от общего количества допущенных нарушений то государственному органу присваивается 5 баллов;

если доля выявленных в рамках контрольных мероприятий нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг составляет от 25 до 49,99 процентов от общего количества допущенных нарушений то государственному органу присваивается 3 балла;

если доля выявленных в рамках контрольных мероприятий нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг составляет менее 25 процентов от общего количества допущенных нарушений то государственному органу присваивается 1 балл.

Приложение 8
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Оценка по критерию "Расширение Реестра государственных услуг"

При включении в Реестр более 70 процентов от общего количества выявленных "скрытых" услуг государственному органу присваивается 3 балла;

При включении в Реестр от 40 до 69,99 процентов от общего количества выявленных "скрытых" услуг государственному органу присваивается 2 балла;

При включении в Реестр менее 40 процентов от общего количества выявленных "скрытых" услуг государственному органу присваивается 1 балл;

При предоставлении заключения уполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг об отсутствии дополнительных видов государственных услуг, подлежащих включению в Реестр, государственному органу присваивается 3 балла.

Приложение 9
к Методике оценки
эффективности взаимодействия

Способ оказания государственной услуги

№	Способ оказания государственной услуги	Значение
1.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал "электронного правительства" либо через Государственную корпорацию, в том числе в бумажном виде	15
2.	Электронная государственная услуга, оказываемая только через портал "электронного правительства" (не оказываемая через Государственную корпорацию)	15
3.	Электронная государственная услуга, оказываемая через портал "электронного правительства", а также в бумажном виде на альтернативной основе в государственном органе (не оказываемая через Государственную корпорацию)	10
4.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде только через Государственную корпорацию	8
5.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде на альтернативной основе (в государственном органе и через Государственную корпорацию)	5
6.	Государственная услуга, оказываемая в бумажном виде, только в государственном органе	0

Приложение 10
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Оценка эффективности деятельности государственного органа по направлению "Открытость государственного органа"

№ п/п	Критерий оценки	Баллы
1	Открытые данные	25
2	Открытый бюджет	25
3	Открытые нормативно-правовые акты	25
4	Открытый диалог	25

Приложение 11
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Заключение о результатах оценки эффективности деятельности государственных органов по направлению "Открытость государственного органа"

(наименование центрального государственного органа/местного исполнительного органа)

(отчетный период)

№ п/п	Критерии оценки	Баллы
1	Открытые данные	
2	Открытый бюджет	
3	Открытые нормативно-правовые акты	
4	Открытый диалог	
Штрафные баллы:		
Общая оценка:		

Анализ эффективности деятельности оцениваемого госоргана по направлению "Открытость государственного органа":

Выводы и рекомендации:

Руководитель государственного органа/соответствующего отдела Администрации Президента Республики Казахстан/Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан	_____ _____ _____ (подпись)	_____ _____ _____ (расшифровка)
		"__" ____ 2019 года
Руководитель соответствующего структурного подразделения уполномоченного на оценку органа/соответствующего отдела Администрации Президента Республики Казахстан/Канцелярии Премьер-Министра Республики Казахстан	_____ _____ (подпись)	_____ _____ (расшифровка)
		"__" ____ 2019 года

Приложение 12
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Оценка по критериям наполнения портала "Открытого правительства"

Таблица 1. Оценка центральных государственных органов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые данные"

№ п/п	Наименование индикатора	На государственном языке	На русском языке
1	2	3	4
1	Количество опубликованных наборов открытых данных согласно утвержденному Перечню	1	1

2	Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов	5	5
3	Актуализация опубликованных наборов открытых данных согласно установленным срокам	4	4
4	Корректность заполнения наборов данных (точность и полнота)	2,5	2,5
	Итого	25	

Таблица 2. Оценка центральных государственных органов по критерию "Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Размещение на Портале консолидированного бухгалтерского баланса	0,5	0,5
2	Размещение на Портале консолидированного отчета о результатах финансовой деятельности	0,5	0,5
3	Размещение на Портале консолидированного отчета о движении денег	0,5	0,5
4	Размещение на Портале консолидированного отчет об изменениях чистых активов/капитала	0,5	0,5
5	Размещение Пояснительной записки к консолидированной финансовой отчетности	0,5	0,5
6	Размещение Отчета о реализации стратегического плана в течение 15 рабочих дней со дня формирования *	1	1
7	Размещение Отчета о реализации бюджетных программ до его представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным*	1	1
8	Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	1	1
9	Корректность (точность, полнота) и своевременность (не позднее 15 мая текущего финансового года) размещения проектов бюджетных программ *	1	1
10	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей*	5	5
11	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ в официальных аккаунтах в социальных сетях*	1	1
	Итого	25	

Примечание:

* - за исключением Национального Банка Республики Казахстан.

Таблица 3. Оценка местных исполнительных органов по критерию "Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Размещение Отчета о реализации бюджетных программ до его представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	2	2

2	Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	2	2
3	Корректность (точность, полнота) и своевременность (не позднее 15 мая текущего финансового года) размещения проектов бюджетных программ	2	2
4	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	5	5
5	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ в официальных аккаунтах в социальных сетях	1,5	1,5
	Итого	25	

Таблица 4. Оценка центральных госорганов и местных исполнительных органов по критерию "Открытые нормативно-правовые акты"

№ п/п	Наименование индикатора	На государственном языке	На русском языке
1	2	3	4
1	Размещение концепций законопроектов	2,5	2,5
2	Размещение проектов нормативных правовых актов	2,5	2,5
3	Корректность заполнения форм (точность, полнота и срок размещения)	2,5	2,5
4	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	5	5
	Итого	25	

Таблица 5. Оценка центральных госорганов и местных исполнительных органов по критерию "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора	Н а государственном языке	Н а русском языке
1	2	3	4
1	Блог первого руководителя	0,5	0,5
2	Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"	6	6
3	Проведение интернет-конференций и опросов	6	6
	Итого	25	

Приложение 13
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Отчет по направлению "Открытость государственного органа"

(наименование центрального государственного органа/местного исполнительного органа)

_____ (отчетный период)

Таблица 1. Отчетные данные государственных органов по критерию "Открытые данные"

№ п/п	Показатели	Содержание отчетных данных
1	2	3
1	Количество опубликованных наборов открытых данных согласно утвержденному Перечню	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на все размещенные наборы открытых данных с указанием соответствующего пункта в Перечне открытых данных.
2	Количество дополнительно опубликованных наборов открытых данных на основании запросов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет: 1) список запросов на предоставление или публикацию наборов открытых данных, поступивших посредством специализированной формы для запросов и сервиса электронных обращений с указанием содержания запрошенных данных , принятого оцениваемым государственным органом решения и аргументация д а н н о г о р е ш е н и я ; 2) список реализованных мероприятий по изучению потребностей различных групп населения в открытых данных, результаты данной работы и подтверждающие документы.

Таблица 2. Отчетные данные центральных государственных органов "Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение на Портале консолидированного бухгалтерского баланса	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
2	Размещение на Портале консолидированного отчета о результатах финансовой деятельности	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
3	Размещение на Портале консолидированного отчета о движении денег	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
4	Размещение на Портале консолидированного отчет об изменениях чистых активов/капитала	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
5	Размещение Пояснительной записки к консолидированной финансовой отчетности	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
6	Размещение Отчета о реализации стратегического плана в течение 15 рабочих дней со дня формирования	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
	Размещение Отчета о реализации бюджетных программ до его представления на заседание	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные

7	общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии)
8	Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля
9	Корректность (точность, полнота) и своевременность (не позднее 15 мая текущего финансового года) размещения проектов бюджетных программ	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ
10	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на документы, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.
11	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ в официальных аккаунтах в социальных сетях	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылки на официальные аккаунты в социальных сетях

Таблица 3. Отчетные данные местных исполнительных органов "Открытый бюджет"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Размещение Отчета о реализации бюджетных программ до его представления на заседание общественного совета (при наличии), но не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы, а также дату вынесения на заседание общественного совета (при наличии)
2	Размещение на Портале информации о результатах государственного аудита и финансового контроля в течение пятнадцати рабочих дней после их получения от органов государственного аудита и финансового контроля	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылку на размещенный документ, а также документ, указывающий на дату получения результатов от органов государственного аудита и финансового контроля
3	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на документы, к которым поступали комментарии и предложения пользователей
4	Публикация оповещений о начале публичных обсуждений проектов бюджетных программ в официальных аккаунтах в социальных сетях	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет ссылки на официальные аккаунты в социальных сетях

Таблица 4. Отчетные данные государственных органов "Открытые нормативно-правовые акты"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3

1	Размещение концепций законопроектов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы
2	Размещение проектов нормативных правовых актов	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на размещенные документы с указанием их номера в плане разработки законопроектов и/или нормативных правовых актов (при его наличии)
3	Мониторинг и рассмотрение предложений и комментариев пользователей	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на документы, к которым поступали комментарии и предложения пользователей.

Таблица 5. Отчетные данные государственных органов "Открытый диалог"

№ п/п	Наименование индикатора	Отчетные данные
1	2	3
1	Доля вопросов, получивших ответы, на официальной блог-платформе руководителей государственных органов, в соответствии с Законами Республики Казахстан "О доступе к информации" и "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц"	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список поступивших посредством официальной блог-платформы руководителей государственных органов обращений (с указанием регистрационного номера на портале)
2	Обратная связь: опросы, интернет-конференции	В данном разделе оцениваемый государственный орган предоставляет список ссылок на проведенные опросы и интернет-конференции с указанием количества участников

Приложение 14
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Критерии оценки качества рассмотрения жалоб и заявлений, поступивших в центральные государственные и местные исполнительные органы

	Наименование критерия	Значение
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	4 0 баллов
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом) и вышестоящими органами	2 5 баллов
3	Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений	2 5 баллов
4	Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений	1 0 баллов

Итого	100 баллов
-------	---------------

Приложение 15
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами
Форма

Заключение о результатах оценки по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений" блока "Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами"

(наименование центрального государственного/местного исполнительного органа)

_____ (отчетный период)

№	Критерии оценки	Балл	Макс. балл
1	Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений		40
2	Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом		25
3	Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений		25
4	Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений		10
	Общая оценка по критериям		100
	Вычет штрафных баллов		5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов		100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного/местного исполнительного органа по критериям оценки:

1. По критерию "Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений";
2. По критерию "Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом";
3. По критерию "Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений";
4. По критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

Руководитель Уполномоченного органа _____

(подпись) (расшифровка подписи)
" ____ " _____ 20 ____ г.

Приложение 16
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами

Оценка по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений"

Итоговый балл по критерию "Внутренний контроль за качеством рассмотрения жалоб и заявлений" физических и юридических лиц рассчитывается следующим образом:

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 90% до 100% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 10 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 80% до 89,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 8 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 70% до 79,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 6 баллов;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 60% до 69,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 4 балла;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет от 50% до 59,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 1балл;

если доля количество фактов привлечения к ответственности составляет менее 49,9% от общего количества жалоб и заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, то государственному органу присваиваются 0 баллов.

Приложение 17
к Методике оценки
эффективности взаимодействия
государственного органа
с физическими и
юридическими лицами
Форма

**Заключение о результатах оценки эффективности деятельности
государственных органов по блоку "Взаимодействие государственного**

органа с физическими и юридическими лицами"

(наименование центрального государственного/местного
исполнительного органа)

(отчетный период)

№	Направления оценки	Оценка
1	Качество оказания государственных услуг	
2	Открытость государственного органа	
3	Качество рассмотрения жалоб и заявлений	
	Итоговая оценка	

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

1. Оценка по направлению "Качество оказания государственных услуг";
2. Оценка по направлению "Открытость государственного органа";
3. Оценка по направлению "Качество рассмотрения жалоб и заявлений".

Выводы и рекомендации:

Заместитель Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Руководитель структурного подразделения Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции, ответственного за оценку и контроль качества оказания государственных услуг	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
		"__" __ 20__ г.